



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman sekarang kehidupan manusia semakin maju dan kompleks dimana yang kita tahu perkembangan dalam bidang perekonomian yang sangat tinggi membuat suatu kredibilitas yang besar dalam suatu negara. Secara tidak sadar perekonomian yang berkembang pesat disebabkan oleh masyarakat yang cenderung konsumtif yang menyuburkan sektor-sektor yang bergerak di bidang konsumsi, seperti pusat perbelanjaan atau mall.

Khususnya di hari-hari libur sudah menjadi pemandangan yang wajar jika area parkir di mall-mall penuh. Saat-saat libur menjadi waktu yang tepat bagi keluarga untuk jalan-jalan makan bersama keluarga. Pusat-pusat perbelanjaan seperti mall-mall adalah salah satu tujuan wisata keluarga yang paling favorit. Di luar alasan gaya hidup konsumtif, daya tarik mall menjadi salah satu tujuan wisata keluarga. Ada strategi lain yang membuat mall jadi target wisata keluarga di hari-hari libur. Bukan hanya karena tampilan gedung-gedung mall yang megah tapi manajemen mall dan pelaku bisnis di mall yang sangat mengerti apa yang diinginkan oleh masyarakat menjelang hari libur tiba.

Salah satu pusat belanja seperti Summarecon Mall Kelapa Gading yang dikembangkan oleh PT Summarecon Agung Tbk tersebut mencatat jumlah kunjungan saat Lebaran 2013 sebanyak 200.000 orang. Adapun kunjungan saat Natal pada tahun 2012 tercatat 195.000 orang. Sementara itu, pusat belanja lainnya yang juga berada di dalam kawasan perumahan, yakni Pondok Indah Mall, dipenuhi 20.000 kendaraan. Dengan kata lain, terdapat 120.000 hingga 150.000 orang yang datang. Tahun lalu, hanya selisih 500 sampai 1.000 kendaraan. Menurut General Manager Pondok Indah Mall Eka Dewanto, setiap tahun jumlah kunjungan di Pondok Indah Mall selalu mengalami peningkatan. Summarecon Mall Serpong (SMS) dan Summarecon Mall Bekasi (SMB) yang juga dikembangkan Summarecon Agung diramaikan oleh 160.000 pengunjung dan 120.000 pengunjung saat Lebaran 2013 .

Pusat perbelanjaan seperti mall tentunya memiliki target konsumen yang berbeda-beda. Ada yang kelas premium dan juga menengah. Pusat perbelanjaan kelas atas kian marak di Jakarta. Selain wilayah Jakarta Selatan, mall-mall kelas premium juga kian menjamur di wilayah Jakarta Barat. Jakarta sebagai kota Metropolitan selalu berkembang mengikuti kemajuan zaman. Begitu juga dengan pertumbuhan pembangunan yang dilengkapi dengan toko dan mall. Jumlah penduduk Jakarta yang mencapai 12 juta jiwa membuat beberapa pengembang membidik kelas atas di kota ini dengan membangun mall yang kelas premium. Menurut Handaka Santosa, Ketua Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) bahwa Jakarta layak menjadi kota wisata belanja, masih perlu membangun 3 sampai 4 mall kelas menengah lagi. perlu membangun mall kelas

menengah karena ada kebutuhan mendesak bagi para UKM dan pengusaha lokal lain yang memerlukan wadah untuk memperluas jaringan pemasaran produknya.

Pusat perbelanjaan yang memiliki kelas atas tentunya memiliki *service* yang baik, namun tidak kalahnya dengan mall yang menargetkan konsumen kelas menengah. Menurut Handaka Santosa, Ketua Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) baik pemerintah maupun pihak pengusaha yang membangun mal perlu juga memikirkan soal fasilitas dari pusat belanja itu sendiri. Diantaranya yaitu, toilet, mushola, tempat parkir harus dirancang dengan nyaman mungkin. Karena, banyak konsumen yang memiliki ekspektasi ingin mendapatkan *service* yang baik walaupun mereka datang ke pusat perbelanjaan yang menargetkan konsumen kelas menengah. Seperti halnya Summarecon Digital Center yang masih berada di bawah PT Lestari Mahadibya dimana, SDC ini ditargetkan untuk konsumen kelas menengah terutama untuk mahasiswa UMN. Walaupun SDC menargetkan konsumen kelas menengah tetapi, mereka tetap melakukan *service* yang sama dengan yang dilakukan oleh Summarecon Mall Serpong yang ditargetkan untuk kelas menengah ke atas.

Untuk mendapatkan *service* yang baik salah satu aspek sumber daya manusia yang harus dibenahi oleh PT Lestari Mahadibya adalah bagian *frontliners* karena mereka adalah orang-orang yang secara langsung berinteraksi dengan konsumen. Departemen-departemen yang dapat tergolong sebagai *frontliners* yang terdapat di PT Lestari Mahadibya antara lain *housekeeping*, *engineering*, *security*, *customer service*, parkir, kasir, petugas *friendship card*, petugas di salsa

food city dan *sinpasa*, petugas *landscape*, *tenant relation officer*, dan petugas *F&B*.

PT Summarecon Agung, Tbk. menerapkan program yang dinamakan *Service Excellence* demi memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Program ini sudah diterapkan sejak tahun 2013 dan ditunjukan kepada bagian *frontliners*. Program *Service Excellence* terdiri dari 5 aspek modul. Modul-modul tersebut antara lain membahas tentang Penampilan Profesional, Ketrampilan Komunikasi, Keramah-tamahan, dan Menangani Keluhan. Dari 5 aspek modul yang sudah ditetapkan sebagai program *Service Excellence* diharapkan *frontliners* dapat memberikan pelayanan terbaik mereka kepada konsumen.

Program ini disosialisasikan dengan memberikan *training* yang diberikan langsung oleh Koordinator *training* PT Lestari Mahadibya sepanjang tahun 2013. Metode *training* yang digunakan yaitu dengan menggunakan *Lecture*. Disosialisasikan dengan cara presentasi yang dibawakan oleh Koordinator *training* dengan *powerpoint* sebagai alat penyampaian 5 aspek modul *Service Excellence*. Kemudian hasil *training* dievaluasi dengan berbagai cara, seperti kuesioner, sesi *interview*, dan *Mystery guest*. Selain itu diadakannya *meeting* rutin setiap minggu antara seluruh Koordinator per departemen dengan Koordinator *training* untuk membahas hasil dan pelaksanaan program *Service Excellence* selanjutnya bagi departemen masing-masing. Dalam hal ini penulis berkesempatan melakukan praktek kerja magang dengan membantu koordinator *training* di PT Lestari Mahadibya dalam pelaksanaan program *Training Service Excellence* maupun training-training lainnya.

Berdasarkan alasan yang telah disebutkan di atas, penulis memilih PT Lestari Mahadibya sebagai perusahaan tempat penulis melakukan praktek kerja magang dengan judul “Penerapan Metode dan Evaluasi *Service Excellence Training* di PT Lestari Mahadibya”.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dan tujuan dari praktek kerja magang ini adalah supaya penulis bisa mendapatkan pengalaman yang berharga dari dunia kerja khususnya pada bagian *Human Resource Department*, melihat penggunaan aplikasi dari teori-teori yang telah dipelajari di kelas selama perkuliahan dalam dunia kerja nyata, dan juga bisa menjadi persiapan bagi penulis untuk masuk dalam dunia kerja.

Selain itu, ada juga beberapa tujuan lain di luar yang telah disebutkan di atas. Tujuan-tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui proses dan cara pelaksanaan *training* yang dilakukan di PT Lestari Mahadibya.
2. Mengetahui pelaksanaan evaluasi *training* yang dilakukan di PT Lestari Mahadibya.
3. Mengetahui peran *Human Resource Department* dalam struktur organisasi di PT Lestari Mahadibya.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Keterangan dari kegiatan pelaksanaan praktek kerja magang ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Periode kerja magang : 14 April 2015 – 20 Juli 2015
2. Jam kerja magang : 09.00 – 18.00 WIB
3. Hari Kerja : Senin – jumat
4. Tempat : PT Lestari Mahadibya (Sentra Gading Serpong, Jl. boulevard gading serpong, Tangerang 15810, Indonesia).
5. Penempatan : *Human Recource Department.*

Praktek kerja magang ini dimuali dengan beberapa proses, yaitu:

- a. Pengisihan formulir pengajuan kerja magang kepada pihak Universitas Multimedia Nusantara
- b. Pembuatan surat kerja magang oleh pihak Universitas Multimedia Nusantara
- c. Pemberian surat kerja magang dari pihak Universitas Multimedia Nusantara ke perusahaan tempat penulis akan melaksanakan praktek kerja magang
- d. Pemberian surat konfirmasi mengenai persetujuan magang dari perusahaan tempat praktek kerja magang
- e. Pelaksanaan praktek kerja magang
- f. Pengarahan tentang deskripsi pekerjaan yang akan dilakukan selama praktek kerja magang

- g. Pengisian formulir yang berhubungan dengan kerja magang, seperti:
Kartu kerja magang, formulir kehadiran magang, formulir realisasi kerja magang, formulir laporan kerja magang
- h. Penyusunan laporan praktek kerja magang setelah praktek kerja magang selesai
- i. Sidang kerja magang

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari laporan praktek kerja magang yang berjudul “Penerapan Metode dan Evaluasi *Training* di PT Lestari Mahadibya”. Ini dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab 1 ini, penulis menguraikan hal-hal yang menjadi latar belakang dari pelaksanaan praktek kerja magang, maksud dan tujuan dari praktek kerja magang, keterangan mengenai waktu dan prosedur pelaksanaan praktek kerja magang, dan sistematika dari penulisan laporan praktek kerja magang.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada Bab 2 ini, penulis menguraikan gambaran umum dari perusahaan yang diawali dengan sejarah perusahaan, profil perusahaan termasuk visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan landasan teori yang menunjang dan berhubungan dengan penelitian ini dan praktek kerja magang.

BAB III : PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Pada bab 3 ini, penulis menguraikan tentang pelaksanaan kerja magang yang menjelaskan tentang kedudukan dan koordinasi penulis dalam struktur organisasi perusahaan, tugas-tugas apa saja yang dikerjakan oleh penulis selama praktek kerja magang berlangsung, proses pelaksanaan praktek kerja magang, kendala-kendala yang ditemukan penulis selama praktek kerja magang berlangsung, solusi dari kendala-kendala yang ditemukan penulis, hal-hal positif yang dapat dipetik oleh selama berlangsungnya proses kerja magang dan pemahaman tentang dunia kerja khususnya dalam kaitannya dengan pelatihan dan evaluasinya yang dilakukan di dalam perusahaan.

BAB IV : KESIMPULAN

Pada bab 4 ini, penulis menguraikan tentang simpulan yang mengaitkan dari teori-teori yang penulis dapat selama kuliah dengan kenyataan dalam pelaksanaan praktek kerja magang dan memaparkan saran yang dapat membangun untuk perusahaan tempat penulis melakukan praktek kerja magang dan juga untuk penelitian selanjutnya.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A